

EXTERNALISATION DES PRESTATIONS D'ACCUEIL

Référence du besoin :	Marché externalisation des prestations d'accueil
Identité acheteur :	Chambre de Métiers et de l'Artisanat de la Marne (CMA 51)
Procédure de passation Textes applicables : CCAG FCS	Marché à procédure adaptée art 28 III du Code des Marchés Publics
Forme du marché	La prestation objet du présent marché s'exécute sur bons de commande émis en fonction des besoins du pouvoir adjudicateur, dans la limite d'un seuil <i>maximum</i> de € HT pour un an, conformément à l'article 77 du code des marchés publics. Le seuil indiqué ci-dessous est donné hors-taxes et pour une année complète. Il correspond au montant maximal des prestations facturées par le titulaire.
Validité des offres	90 jours à compter de la date limite de réception des offres
Variante et prestations supplémentaires éventuelles	Sans objet
Objet et lieu d'exécution du besoin: (description de la prestation).	<p>Externalisation de la fonction accueil/standard de la CMA 51</p> <p>Objet du besoin : La CMA 51 a besoin d'un personnel compétent pour la tâche « Hôtesse d'accueil » et de premières informations et traitements divers</p> <p>Définition de la prestation : Le personnel du prestataire retenu a pour mission :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil, information, orientation des publics cibles et non-cibles (visiteurs, partenaires, fournisseurs, livreurs, prestataires...) - Réception et orientation des appels ainsi que la reprise des appels non aboutis - Mise en valeur d'une image de qualité de la CMA 51 - Application et respect des consignes d'exploitation - Annonce vers les personnes des services demandés - Prise et transmission des messages - Réception et orientation des plis et colis - Gestion du planning des locaux et de l'affichage des réunions et événements dans les locaux - Tenue de la banque d'accueil, du hall d'accueil et de la documentation mise à disposition - Tenue des statistiques et mise à jour des outils de statistiques - Surveillance du hall d'accueil et transmission de tous incidents ou anomalies - Réception, tri du courrier, des plis, enregistrement et distribution - Travaux administratifs compatibles avec la prestation d'accueil - Centralisation des informations relatives à l'accueil et au standard - Mise à jour des consignes - Transmission des informations utiles à la poursuite de l'activité en cas de passage de relais - Accompagnement/formation des hôtesses remplaçantes <p>Conditions de la prestation : Le prestataire doit garantir par son organisation et ses procédures :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la stabilité du personnel affecté à la mission - la réalisation de la prestation, par un personnel formé et disponible, quelques soient les contraintes du prestataire. - la responsabilité civile qu'il est susceptible d'encourir à raison des dommages causés aux biens, aux personnes ou aux installations dont il a l'utilisation

	<p>Personnel affecté : Les affectations de personnel sont étudiées puis validées par le prestataire en collaboration avec la CMA 51</p> <p>Les critères de sélection sont établis en fonction des spécificités du poste et une attention particulière sera portée sur la présentation, la tenue, l'amabilité, la disponibilité, la ponctualité, le professionnalisme, la volonté de bien faire, le niveau de culture générale et les diverses expériences professionnelles, maîtrise des outils bureautique courants : Excel, Word, esprit d'équipe et téléphoniques.</p> <p>Le personnel est astreint à la réglementation intérieure (hygiène, sécurité...) en vigueur au sein de la CMA 51.</p> <p>Le personnel s'engage à la plus stricte confidentialité concernant toute communication d'informations, de consignes ou de documents. Cet engagement est validé par la signature d'un document contractuel. Le prestataire s'engage à affecter à l'exécution de la prestation un personnel couvert et déclaré auprès des organismes officiels, et régulièrement employé au regard du Code du Travail.</p> <p>Des visites sur le site seront effectuées à fréquence régulière (au moins 1 fois par mois) pour vérifier la bonne adéquation de la prestation, la présentation et l'efficacité du personnel sur le site.</p> <p>Des rencontres régulières sont organisées entre le prestataire et la CMA 51 afin d'entretenir un contact permanent avec le personnel sur le site et établir de réelles relations de confiance et de partenariat.</p> <p>Conditions d'encadrement : L'encadrement de l'équipe opérationnelle est assuré par le prestataire. Le prestataire désigne un interlocuteur interne dédié à la CMA 51 qui sera en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'établir les plannings individuels - du recrutement du personnel nécessaire Formation minimum sur le site - de l'organisation des formations - de la gestion des congés et remplacements - de communiquer toute modification de planning - d'effectuer toute proposition pour optimiser la qualité de la prestation <p>Durée de la prestation : Nombre d'heures estimées <i>minimum / année</i>: 1850 h (à titre informatif et non contractuel)</p> <p>Horaires : Du lundi au jeudi de 08 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00 Le vendredi de 08 h 30 à 12 h 00 La CMA 51 accueillant occasionnellement des événements, il pourra être demandé des heures de présence supplémentaires par rapport aux plages horaires indiquées ci-dessus.</p>
Prise de connaissance du poste	La formation des nouveaux hôtes / hôtesse se fera sur 5 journées au maximum et sera fixée dans commun accord avec le prestataire lors de la réunion de lancement. Cette réunion aura pour objectif la mise au point du marché et la fixation des journées de formation.
Date prévisionnelle de notification :	
Durée :	un an à compter de la date de notification du marché renouvelable deux fois
Prix :	Les prix sont réputés complets, ils comprennent notamment toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation (les frais de déplacement et d'hébergement, frais de gestion,)